

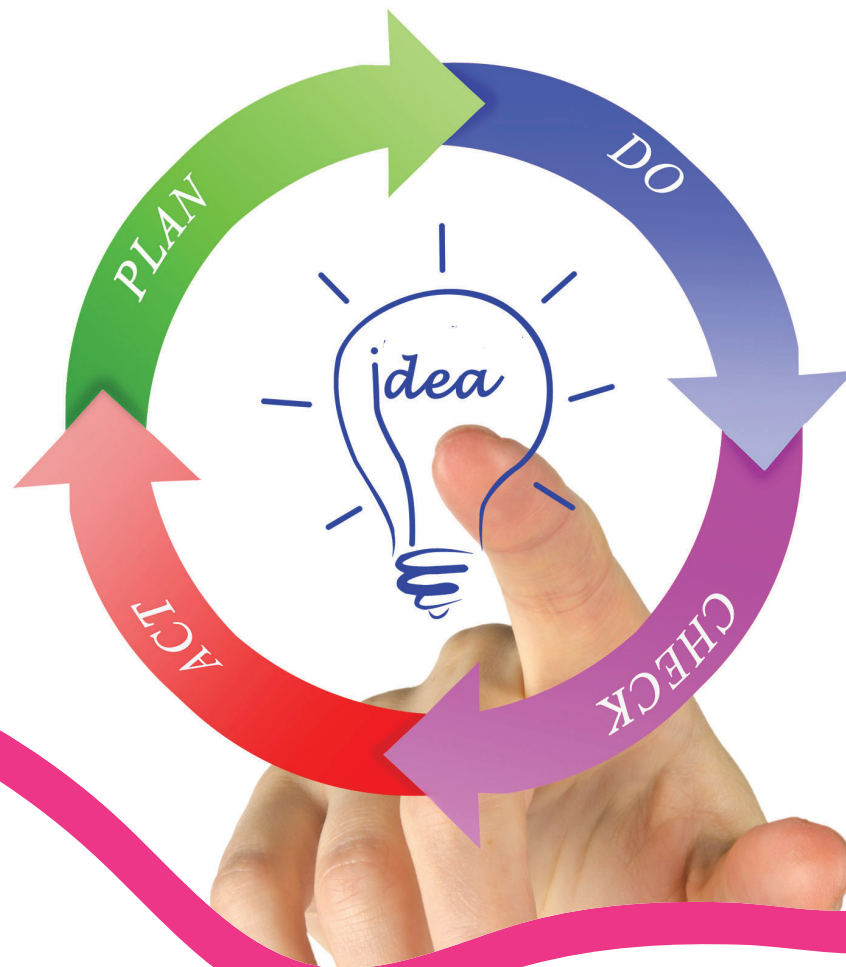
SAVONIA

2025-2028

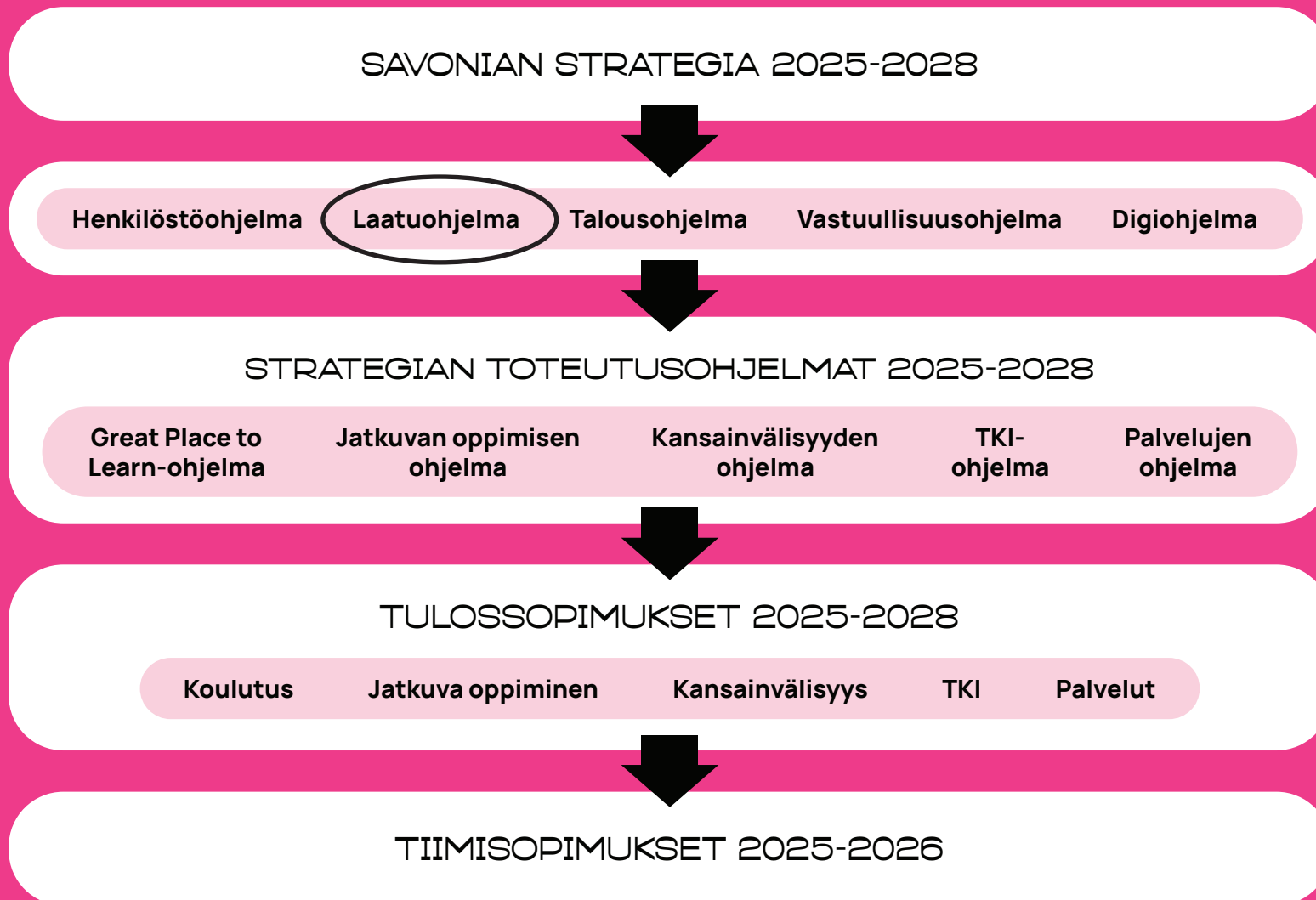


KÄSITELTY: OSAKEYHTIÖN HALLITUS 12.11.2024

LAATUOHJELMA



TOIMINNANOHJAUKSEN DOKUMENTAATIOHIERARKIA



SISÄLLYSLUETTELO

1	LAATUKULTTUURI JA JATKUVA PARANTAMINEN	4
1.1	Laatu Savoniassa	4
1.2	Laatupolitiikka	5
1.3	Laadunhallinnan vastuut	6
2	PROSESSIT JA TOIMINNANOHJAUS	8
2.1	Prosessien johtaminen	8
2.2	Opetuksen ja oppimisen laatu	11
2.3	TKI-toiminnan ja palveluliiketoiminnan laatu	12
2.4	Korkeakoulupalveluiden laatu	12
2.5	Toiminnanohjausjärjestelmä	15
3	TIEDONTUOTANTO JA TIEDOLLA JOHTAMINEN	16
3.1	Tietolähteet	16
3.2	Tiedon analysointi ja raportointi	16
4	RISKIENHALLINTA JA LAADUNHALLINNAN MENETTELYT	17
4.1	Riskien tunnistaminen ja hallinta	17
4.2	Arvioinnit ja auditoinnit	17
5	SIDOSRYHMÄT LAADUN KEHITTÄJINÄ	18
5.1	Opiskelija vaikuttajana	18
5.2	Savonian henkilöstö	19
5.3	Työelämä ja muut sidosryhmät	20
5.4	Laatuviestintä	21

1 Laatukulttuuri ja jatkuva parantaminen

1.1 Laatu Savoniassa

Savoniassa laatu tarkoittaa tarkoituksenmukaista, perusteltua sekä hallittua toimintaa, jota arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Laadunhallinnalla varmistetaan ydintoimintojen ja näitä tukevien palveluiden tuloksellinen ja tehokas toiminta sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus.

Savonialaisessa laatukulttuurissa laatu on arjen tekoja. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen korkeakouluuyhteisön jäsen on omalta osaltaan vastuussa laadusta ja velvollinen edistämään kaikessa toiminnassaan laadukasta toimintaa ja tätä tukevaa ilmapiiriä. Laatukulttuuri ilmenee siten, että henkilöstö ja opiskelijat ovat sitoutuneita omaan työhönsä ja opiskeluunsa. He toimivat yhdessä Savonian arvojen ja tavoitteiden mukaisesti noudattaen yhteisiä toimintatapoja. Hyviä käytänteitä tunnistetaan, levitetään ja otetaan käyttöön. Laadun kehittymistä tuetaan arvioinneilla sekä auditoinneilla.

Savonian laatu- ja toiminnanohjausjärjestelmää kehitetään hyödyntäen kansainvälisen EFQM-mallin (European Foundation for Quality Management) viitekehystä. Kehitystyötä tehdään sekä Savonian sisäisenä prosessien ja toimintojen kehitystyönä että osana EU4DUAL-allianssin yhteistä laatutyötä.

Savonian toimintaa ja kehittämistä ohjaavat tavoitteet määritellään strategiassa, tätä täydentävissä talous-, henkilöstö-, laatu-, vastuullisuus- sekä digiohjelmassa sekä strategiasta johdetuissa toteutusohjelmissa. Strategian jalkauttaminen toteutetaan sekä tulosityksikkö- ja tiimikohtaiset tavoitteet määritellään tulos- ja tiimisopimuksissa. Tavoitteiden saavuttaminen varmistetaan toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Järjestelmä luo rakenteet ja määrittää vastuut ja menettelytavat hyvin toimivalle laadunhallinnalle.

1.2 Laatupolitiikka

Laatutyö tukee Savonian strategiassa määritellyn vision ”vastuullisesti vaikuttavin ammattikorkeakoulu” saavuttamista. Jokainen savonialainen toimii tavoitteen saavuttamiseksi ja vastaa toiminnan ja tulosten laadusta omassa tehtävässään. Toiminnanohjausjärjestelmän tehtävänä on auttaa korkeakouluyhteisöä ja sen jäseniä laadukkaan toiminnan varmistamisessa.



1.3 Laadunhallinnan vastuut

Savonia-ammattikorkeakoulu osakeyhtiön hallitus hyväksyy laatuohjelman. Laatuohjelman toimeenpanosta vastaa rehtori. Savonia-tasoisista laatuperiaatteista ja -linjauksista vastaa laajennettu johtoryhmä, joka myös koordinoi laadunhallintaa. Vastuujohtaja vastaa oman vastuualueensa ydin- sekä palvelu- ja tukiprosessin jatkuvasta arvioinnista ja kehittämisestä. Johtosäännössä määritellään kunkin esihenkilön ja nimetyn ryhmän laatu vastuut.

Laadunhallinnan vastuunjako noudattaa ammattikorkeakoulun johtamisjärjestelmän vastuunjakoa ollen kiinteä osa korkeakoulun johtamista. Tulosyksiköiden ja korkeakoulupalveluiden sekä tiimien laatu vastuut ja kehittämissuhteet määritellään tulos- ja tiimisopimuksissa. Jokainen savonialainen vastaa oman työnsä ja sen tulosten laadusta ja kehittämisestä.

Laajennettu johtoryhmä voi asettaa auditointeihin, akkreditointeihin sekä erilaisiin laadunhallinnan parantamiseen tähtääviin kehittämissuhteisiin määräaikaista projektiryhmiä. Ryhmien kokoonpano ja toimikausi määritellään kulloisenkin hankkeen tavoitteiden ja laajuuden mukaan.



Savonian ydinprosessit



2 PROSESSIT JA TOIMINNANOHJAUS

2.1 Prosessien johtaminen

Savonian vaikuttavuustavoitteita toteutetaan strategiaan, visioon ja arvoihin pohjautuvien neljän nimetyn ydinprosessin avulla. Ydinprosessit ovat:

- Asiantuntijuuden kehittymisen tukeminen

Asiantuntijuuden kehittymisen tukeminen on ydinprosessi, jonka avulla Savonia tuottaa työelämälähtöistä ja tutkimukseen perustuvaa ammattikorkeakoulututkintokoulutusta. Prosessin tavoitteena on varmistaa, että opiskelijat saavat tarvittavan osaamisen eri alojen asiantuntijatehtäviin ja että koulutus vastaa työelämän muuttuviin osaamistarpeisiin.

- Jatkuvan oppimisen mahdollistaminen

Jatkuvan oppimisen mahdollistaminen on ydinprosessi, jonka avulla Savonia vastaa työelämän ja yhteiskunnan muuttuviin osaamistarpeisiin sekä edistää elinikäistä oppimista. Prosessin tavoitteena on tarjota tutkintoja täydentävää ja työelämälähtöistä koulutustarjontaa sekä ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja, jotka ovat laadukkaita, vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä.

- Kansainvälisyyden edistäminen

Kansainvälisyyden edistäminen on ydinprosessi, jonka avulla Savonia vahvistaa kansainvälistä profiiliaan ja kilpailukykyään, sekä edistää opiskelijoiden ja henkilöstön kansainvälistä osaamista ja liikkuvuutta sekä Savonian kumppaneiden kansainvälisyyteen liittyviä tavoitteita. Prosessin tavoitteena on varmistaa, että Savonia on aktiivinen ja luotettava kansainvälinen kumppani, joka osallistuu globaaleiden haasteiden ratkaisemiseen.

- Kilpailukyvyyn vahvistaminen

Kilpailukyvyyn vahvistaminen on ydinprosessi, jonka avulla Savonia tukee alueen ja asiakkaiden elinvoimaisuutta ja kilpailukykyä. Prosessin tavoitteena on tuottaa korkeatasoista ja vaikuttavaa tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa (TKI-toimintaa) sekä palveluliiketoimintaa, jotka ratkaisevat yhteiskunnan ja työelämän haasteita sekä luovat uusia mahdollisuuksia. Prosessin toimintatavat ovat verkostoituneita ja kumppanuuslähtöisiä, mikä mahdollistaa monialaisen ja monimuotoisen yhteistyön sekä osaamisen jakamisen ja hyödyntämisen.

Ydinprosessit muodostavat organisaation toiminnan keskeisen rakenteen, mutta niitä ei yksityiskohtaisesti kuvata prosessitasolla. Sen sijaan ydinprosessit sisältävät useita alaprosesseja, jotka voidaan tarvittaessa kuvata tarkemmin. Alaprosessien kuvaamiseen voidaan käyttää prosessikuvauksia tai toimintaohjeita, riippuen tarpeesta ja kontekstista.

Tämä lähestymistapa varmistaa, että organisaation ydinprosessit ovat joustavia ja mukautuvat erilaisiin tilanteisiin, samalla kun varmistetaan, että yksityiskohtaisempi ohjeistus on saatavilla siellä, missä se on tarpeen. Laadunhallintajärjestelmän puitteissa tämä mahdollistaa tehokkaan toiminnan ohjauksen ja jatkuvan parantamisen.

Savonian vision, vastuullisesti vaikuttavin ammattikorkeakoulu, toteutumista seurataan ja arvioidaan vaikuttavuusmittareilla ja -arvioinneilla. Ydinprosessien suorituskkyä arvioidaan strategisen tulokortin keskeisillä suorituskkymittareilla. Ydinprosessien tuloksellista toimintaa tuetaan tukiprosessien sekä strategisen johtamisen ja ohjauksen avulla. Tukiprosesseille voidaan asettaa omia tavoitemittareita tukemaan ja ohjaamaan asetettujen tavoitteiden saavuttamista.





2.2 Opetuksen ja oppimisen laatu

Savoniassa opetuksen ja oppimisen laatu on keskeisessä asemassa. Koulutuksen suunnittelu on oppijakeskeistä, työelämälähtöistä ja tutkimukseen perustuvaa, mikä varmistaa, että opetus vastaa sekä opiskelijoiden tarpeisiin että työelämän vaatimuksiin. Koulutuksen toteutus on suunniteltu tukemaan tavoitteellista oppimista, ja opiskelijat saavat säännöllisesti palautetta edistymisestään, mikä auttaa heitä kehittämään osaamistaan ja saavuttamaan oppimistavoitteensa.

Koulutuksen toteutustavat on muotoiltu tukemaan opintojen sujuvaa etenemistä, opiskelijan valmistumista sekä integroitumista työelämään. Näin varmistetaan, että opiskelijat eivät ainoastaan suorita tutkintoaan tehokkaasti, vaan myös ovat valmiita astumaan työelämään valmistumisensa jälkeen.

Opetussuunnitelmia ja opetusta kehitetään jatkuvasti opiskelija-palautteen, työelämädialogin ja tulevaisuuden ennakointitiedon perusteella. Näin varmistetaan, että koulutus pysyy ajantasaisena ja relevanttina, sekä vastaa tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Opetussuunnitelmien rakenne, laatimis- ja hyväksymisprosessit sekä vastuutoimijat on määritelty erillisillä ohjeilla.



2.3 TKI-toiminnan ja palveluliiketoiminnan laatu

Savonian TKI-toiminnan ja yrityspalveluiden laadunhallinta perustuu systemaattisiin ja jatkuviin parannustoimenpiteisiin, jotka takaavat korkean laadun kaikissa prosesseissa. Laadunhallintajärjestelmä on integroitu organisaation strategiaan ja päivittäiseen toimintaan, mikä mahdollistaa nopean reagoinnin muuttuviin tarpeisiin ja markkinaolosuhteisiin. Yhtenäiset, tehokkaat ja tarkoituksenmukaiset menettelyt varmistetaan toimintokohtaisilla prosessikuvausilla ja toimintaohjeilla. TKI-hankkeissa, palveluliiketoiminnassa sekä yrityspalveluissa asiakaspalautetta ja sidosryhmien näkemyksiä hyödynnetään aktiivisesti toiminnan parantamisessa. Testauslaboratorioissa noudatetaan SFS-EN ISO/IEC 17025 standardivaatimuksia kaikissa toimintaympäristöissä, niin pysyvässä laboratoriossa kuin kenttä- ja väliaikaisolosuhteissakin, mikä varmistaa luotettavat ja tarkat tulokset kaikissa olosuhteissa.

2.4 Korkeakoulupalveluiden laatu

Opiskelijapalveluiden vastuualueeseen kuuluu opiskelijavalinta, opiskeluhuvinvointi, ohjaus sekä opiskelijahallintojärjestelmä ja sen erilaiset liitännäisjärjestelmät. Opiskelijapalveluiden laatua seurataan AVOP-kyselyn sekä uusille opiskelijoille tehtävän aloituskyselyn kautta. Opiskelijavalinnan osalta laatuindikaattoreina toimivat Opetushallituksen hakijoilta keräämä palaute, ammattikorkeakoulujen opiskelijavalintakonsortion tuottama prosessin arviointitieto sekä opiskelijavalintaan liittyvien oikaisupyyntöjen määrä.

Kirjasto- ja tietopalveluiden laatua seurataan AVOP-kyselyn sekä AMKIT-konsortion joka toinen vuosi tekemän käyttäjäkyselyn avulla. Lisäksi toiminnan laatua mitataan soveltuvin osin Avoimen tieteen ja tutkimuksen seurannan avulla. Henkilökunnan tyytyväisyyttä palveluihin seurataan henkilöstötutkimuksen avulla.

Kirjasto- ja tietopalveluiden toiminnan kehittymistä seurataan pitkäjänteisesti kirjastojen yhteistilastoinnilla. Lisäksi yksittäisten palvelujen käyttöä seurataan käyttötilastojen avulla. Laadun kehittämisessä huomioidaan myös opintojaksopalautteet ja muu asiakkailta suoraan saatu palaute.

ICT-palveluissa laadunseurantaa toteutetaan puhelinjärjestelmän raporttien sekä palvelunhallintajärjestelmän dashboardin avulla. Sanni-palvelujen hallintajärjestelmän käyttöönoton jälkeen valituille palveluille määritellään palvelutasotavoitteet. Palvelutasotavoitteiden toteumaa seurataan ICT-palveluiden tiimipalavereissa viikoittain.

Vuosittain toteutettavalla henkilöstötutkimuksella

kartoitetaan kattavasti henkilöstökokemuksen nykytilaa sekä siinä tapahtuvia muutoksia sekä verrataan ja analysoidaan henkilöstön tilaa suhteessa muihin ammattikorkeakouluihin sekä asiantuntijaorganisaatioihin.

HR-palveluiden

toiminnan ja laadun kehittämisessä hyödynnetään kyselyiden ja muun henkilöstöpalautteen ohella työyhteisön kehittämisryhmää.

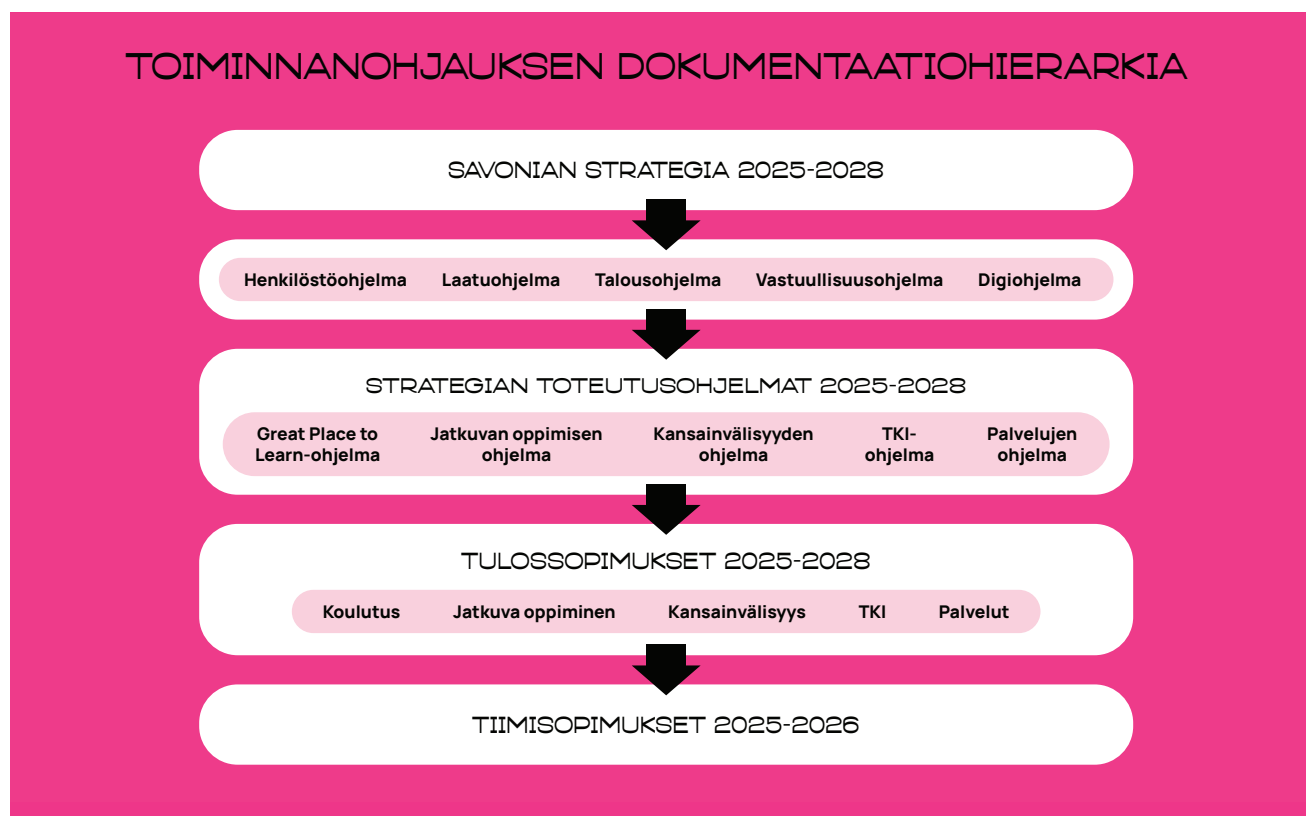
Talouspalveluiden keskeinen laatutavoite on tuottaa sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille ammattikorkeakoulun taloudellista tilaa kuvaavaa luotettavaa tietoa. Osa-
keyhtiön hallituksen päättämien toiminnan ja talouden keskeisten tavoitteiden, strategian ja ohjauksen periaatteiden mukainen raportointi toteutetaan osavuosi-
katsauksissa ja välitilinpäätöksissä. Talouspalveluiden toiminnan kehittämisessä hyödynnetään henkilöstö- ja sidosryhmäpalautteen ohessa sisäisen tarkastuksen tuottamaa tietoa.





2.5 Toiminnanohjausjärjestelmä

Toiminnanohjausjärjestelmän tehtävänä on varmistaa laadukas ja tehokas toiminta sekä asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Toiminnanohjausjärjestelmän dokumentaatioalustana ja samalla laatukäsikirjana toimii henkilöstön intranet Santra. Santra sisältää kuvaukset toiminnanohjauksen kokonaisuudesta, organisaatorakenteeseen liittyvistä valta- ja vastuusuhteista sekä toimintaa ohjaavat prosessikuvaukset ja toimintaohjeet.



3 TIEDONTUOTANTO JA TIEDOLLA JOHTAMINEN

3.1 Tietolähteet

Savonian sisäisinä tietolähteinä hyödynnetään opiskelija- ja henkilötietojärjestelmien, talous- ja projektihallintajärjestelmien sekä näin liittyvien alajärjestelmien sisältämää tietoa. Asiakastiedon hallinnassa hyödynnetään CRM-järjestelmää sekä eri palautekanavien kautta kertyvää tietoa. Ulkoisista tietolähteistä keskeisiä ovat Opetushallituksen, Opetus- ja kulttuurimisteriön sekä Tilastokeskuksen tuottamat toteuma- ja tilastotiedot sekä alueellinen, valtakunnallinen ja kansainvälisen eri tahojen tuottama ydinprosesseja tukeva toteuma-tilasto ja ennakointitieto.

3.2 Tiedon analysointi ja raportointi

Laadunhallintaa ja -johtamista tuetaan kattavalla ja ajantasaisella tiedontuotannolla ja raportoinnilla. Raportoinnissa hyödynnetään Savonian omaa tietovarastoa sekä ulkoisia tietolähteitä (mm. Opetushallitus, Tilastokeskus). Tulosyksiköiden ydintoimintoja kuvaavat automaattisesti päivittyvät raportit julkaistaan koko henkilökunnalle Santrassa. Sanallisia palautteita sisältävät osiot rajataan käyttöoikeuksilla esihenkilöiden käyttöön. Opiskelijapalauteraportit julkaistaan Repussa ja sidosryhmille tarkoitetut raportit Savonian portaalissa.

Ammattikorkeakoulun toimintaa kuvaavat yhteenvetoraportit sekä opiskelija-, sidosryhmä- ja henkilöstökyselyiden yhteenvetoraportit käsitellään laadunhallintajärjestelmän mukaisissa vastuuryhmissä osavuosikatsausten yhteydessä tai ko. tiedonkeruun valmistuttua. Tulosten perusteella pääte-tään toimenpiteistä mahdollisten laatu-poikkeamien korjaamiseksi.

4 RISKIENHALLINTA JA LAADUNHALLINNAN MENETTELYT

4.1 Riskien tunnistaminen ja hallinta

Savonia käyttää riskien tunnistamisen ja hallinnan työkalua Granitea. Granite on verkkopohjainen riskienhallintajärjestelmä, joka mahdollistaa riskien arvioinnin, analysoinnin, seurannan ja raportoinnin yhtenäisesti koko organisaatiossa. Riskienhallinnan vastuut, toimintaperiaatteet ja operatiiviset menettelyt on kuvattu osana johtamis- ja hallintojärjestelmän toimintaperiaatteiden kuvausta.

4.2 Arvioinnit ja auditoinnit

Ammattikorkeakoululaki velvoittaa ammattikorkeakouluja järjestämänsä koulutuksen ja muun toiminnan laatutason jatkuvaan kehittämiseen. Ammattikorkeakoulun tulee arvioida koulutustaan ja muuta toimintaansa ja niiden vaikuttavuutta. Ammattikorkeakoulun on myös osallistuttava ulkopuoliseen toimintansa ja laatu järjestelmänsä arviointiin säännöllisesti ja julkistettava järjestämänsä arvioinnin tulokset. Savonia järjestää toimintansa ja laatu järjestelmänsä ulkoisen arvioinnin vähintään kuuden vuoden välein. Tarkemmasta arviointiajankohdasta ja arvioinnin toteuttajasta päättää osakeyhtiön hallitus.

Lakisääteisen ulkopuolisen toiminnan ja laatu järjestelmän arvioinnin lisäksi ammattikorkeakoulu voi päättää koulutustensa tai muiden toimintojensa ulkopuolisesta arvioinnista tai hakea niille akkreditointia.

Ulkopuolisten arviointien ohella ammattikorkeakoulu voi toteuttaa sisäisiä tai verkostoyhteistyönä toteutettavia arviointeja, auditointeja tai muita laadunhallinnan parantamiseen tähtääviä kehittämishankkeita.

5 SIDOSRYHMÄT LAADUN KEHITTÄJINÄ

5.1 Opiskelija vaikuttajana

Savonian opiskelijana olet osaltasi vastuussa ja vaikuttamassa siihen, että ammattikorkeakoulun toiminta on mahdollisimman korkealaatuista. Laatu on arjen tekoja myös opiskelussa, tärkeintä onkin sitoutuminen opiskeluun ja oman parhaansa tekeminen kaikissa tilanteissa. Osallistumalla ohjaustilanteisiin, antamalla palautetta niin virallinen palautejärjestelmän kautta kuin vuorovaikutustilanteissa olet keskeisessä roolissa koko korkeakouluyhteisön toiminnan laadunhallinnassa ja sen kehittämisessä.

Savonian opiskelijana sinulla on käytössäsi useita kanavia, joiden kautta saat äänesi kuuluviin:

- HOPS-keskustelut
- Ryhmäpalautekeskustelut
- Tuudo Feedback - opintojaksopalaute
- Alkuvaiheen opiskelijakysely
- Kaiku-palautekanava Repussa
- Valtakunnallinen valmistumisvaiheen AVOP-kysely
- Valtakunnallinen Uraseuranta-kysely (5 vuotta valmistumisen jälkeen)
- Toimiminen opiskelijakunta SAVOTTA ja opiskelijayhdistyksissä
- Toimiminen opiskelijaedustaja Savonian hallituksessa tai ryhmissä



Savonia-ammattikorkeakoulu ja Opiskelijakunta SAVOTTA tekevät laajamittaista yhteistyötä opiskeluhyvinvoinnin, opiskelijatytytyväisyyden sekä oppimisen laadun kehittämiseksi. Toiminnan tavoitteet sekä osapuolten ja vastuut ja velvollisuudet määritellään vuosittain Yhteistyö- ja rahoitussopimuksessa. Opiskelijakunnan ja opiskelijayhdistysten edustajien sekä Savonian johdon välillä järjestetään säännöllisesti palautekeskusteluja. Opiskelijakunta valitsee opiskelijajäsenen Savonia-ammattikorkeakoulu oy:n hallitukseen sekä jäsenet Savonia-tasoihin ryhmiin.

5.2 Savonian henkilöstö

Savonian koko henkilöstö on avainasemassa laadunhallinnan toteuttamisessa ja kehittämisessä. Jokainen savonialainen vastaa oman työnsä ja toimintansa suunnittelusta, toteutuksesta, arvioinnista ja parantamisesta. Savonialaisina sitoudumme noudattamaan yhteisiä linjauksia, prosesseja ja ohjeita sekä hyödyntämään tietoon perustuvaa johtamista ja päätöksentekoa.

Osallistumme aktiivisesti laadunhallintaan liittyvään koulutukseen, tiedon jakamiseen, palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen sekä yhteistyöhön niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Henkilöstön laadunhallinnan osaamista ja motivaatiota tuetaan muun muassa perehdytyksellä, kehityskeskusteluilla, työhyvinvoinnin edistämällä, osaamisen kehittämällä ja kannustavalla palkitsemisella. Arvioimme, innovoimme ja uudistamme omaa toimintaamme sekä tunnistamme ja levitämme hyviä käytäntöjä. Henkilöstöä osallistetaan Savonian laatujohtamisen ja -ohjelman arviointiin ja kehittämiseen.



5.3 Työelämä ja muut sidosryhmät

Savonia tekee tiivistä yhteistyötä työelämän ja muiden sidosryhmien kanssa laadunhallinnan kehittämisessä. Työelämän ja sidosryhmien näkemykset, odotukset ja kokemukset Savonian toiminnasta ovat tärkeitä lähtökohtia strategian, toimintamallien ja palvelujen kehittämisessä. Savonia kerää ja analysoi systemaattisesti työelämän ja sidosryhmien palautetta ja hyödyntää sitä toiminnan arvioinnissa ja parantamisessa eri tasoilla. Savonia myös tuottaa ja jakaa tietoa koulutuksen, TKI-työn sekä aluekehityksen vaikuttavuudesta ja laadusta sidosryhmille. Savonia edistää työelämän ja sidosryhmien osallisuutta ja vuoropuhelua muun muassa seuraavin tavoin:

- Kumppanuussopimukset keskeisten työelämäkumppanien kanssa
- Toimialakohtaiset ja monialaiset neuvottelukunnat
- Opiskelijoiden harjoittelut, opinnäytetyöt ja projektit
- TKI-hankkeet ja asiantuntijapalvelut
- Alumnitoiminta ja mentorointi
- Koulutusvienti ja kansainvälinen yhteistyö
- Jatkuva oppiminen
- Osallistuminen erilaisiin verkostoihin, foorumeihin ja tapahtumiin



5.4 Laatuviestintä

Savonia viestii suunnitelmallisesti ja avoimesti laadunhallinnan tavoitteista, toimenpiteistä, tuloksista ja vaikutuksista niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Savonia edistää laatuviestinnän keinoin laadunhallinnan yhteistä ymmärrystä ja sitoutumista sekä tarjoaa mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa laadun parantamiseen.

Laatuviestinnän avulla Savonia myös vahvistaa omaa brändiään ja mainettaan korkealaatuisena ja kehitysmishaluisena ammattikorkeakouluna.



SAVONIA

Yhteystiedot

Postiosoite: PL 6, 70201 KUOPIO

Käyntiosoite: Microkatu 1, 70210 KUOPIO

www.savonia.fi